

Lima, 21 de agosto de 2015

***Resolución S. B. S.***  
***N° 4798-2015***

***El Superintendente de Banca, Seguros y***  
***Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones:***

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución SBS N° 6285-2013 se aprobaron las normas relativas al funcionamiento de los cajeros automáticos y cajeros corresponsales como canales complementarios a las oficinas de las empresas del sistema financiero y empresas emisoras de dinero electrónico;

Que, esta Superintendencia ha considerado pertinente ampliar los tipos de canales complementarios de atención al público para lograr una mayor inclusión financiera, así como realizar otras precisiones en la norma antes señalada;

Que, es necesario modificar el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero para mejorar la información del Reporte N° 30, incluyendo la correspondiente a los nuevos canales complementarios de atención al público antes referidos, así como modificar el Texto Único de Procedimientos Administrativos de esta Superintendencia, para incorporar el procedimiento de autorización de dichos nuevos canales;

Que, es necesario modificar el Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, para que también remitan información de sus canales complementarios de atención a través del mencionado Reporte N° 30;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de las propuestas de modificación a la normativa del sistema financiero, se dispuso de la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos, de Estudios Económicos y de Asesoría Jurídica, y;

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 9 y 13 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N° 26702 y sus normas modificatorias;

**RESUELVE:**



**Artículo Primero.-** Aprobar el “Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público de las Empresas del Sistema Financiero y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico”, según se indica a continuación:

**“REGLAMENTO DE CANALES COMPLEMENTARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE LAS EMPRESAS EMISORAS DE DINERO ELECTRONICO”**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.- Alcance**

La presente norma es de aplicación a las empresas de operaciones múltiples y empresas especializadas señaladas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario y a las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE), en adelante empresas, según corresponda.

**Artículo 2°.- Canales complementarios**

Adicionalmente a sus oficinas de atención al público reguladas en el Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas y Uso de Locales Compartidos, aprobado mediante Resolución SBS N° 4797-2015, las empresas, pueden establecer como canales complementarios para la atención al público, distintos de sus oficinas: 1) Cajeros Corresponsales; 2) Establecimientos de Operaciones Básicas; y 3) Cajeros Automáticos.

En dichos canales complementarios, las empresas solo pueden efectuar o difundir las operaciones a las que se encuentran autorizadas a realizar, en los términos y condiciones establecidas en el presente reglamento.

**CAPÍTULO II  
CAJEROS CORRESPONSALES**

**Artículo 3°.- Cajeros Corresponsales**

Son puntos de atención que funcionan en establecimientos fijos o móviles, gestionados por un operador, que tienen por finalidad facilitar a las empresas la prestación de determinadas operaciones y servicios financieros a las que estas se encuentran autorizadas a realizar.

Se considera operador de cajeros corresponsales a la persona natural o jurídica, diferente de las empresas, que opera los cajeros corresponsales.

Se considera agregador de operadores de cajeros corresponsales a la persona jurídica que realiza la afiliación y administración de operadores de cajeros corresponsales.



Las empresas podrán suscribir contratos con los operadores o con los agregadores de operadores de cajeros corresponsales para prestar, a través de ellos, las operaciones y servicios autorizados por la presente norma.

Estos contratos no conllevarán la cesión en uso, arrendamiento, comodato o usufructo de un espacio dentro del establecimiento conducido por el operador a las empresas, ni implicarán la realización de actividades directamente por parte de las empresas. La actividad de cajero corresponsal no implica modificación alguna de la naturaleza y régimen del operador en su actividad principal.

#### **Artículo 4°.- Responsabilidades de las empresas**

Las empresas mantienen la responsabilidad frente al cliente o usuario y ante la Superintendencia por la prestación de los servicios, la administración de riesgos y el cumplimiento normativo relacionado con las operaciones que se brindarán a través de los cajeros corresponsales.

Asimismo, son responsables de adoptar las medidas necesarias para cumplir con lo establecido en el artículo 6° del Reglamento de la Ley que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico como Instrumento de Inclusión Financiera, aprobado por el Decreto Supremo N° 090-2013-EF.

Las empresas son responsables del cumplimiento de los requisitos y condiciones aplicables a los operadores y a los agregadores de operadores de cajeros corresponsales, con quienes contratan, señalados en la presente norma.

#### **Artículo 5°.- Operaciones**

Mediante cajeros corresponsales las empresas podrán realizar las siguientes operaciones:

- a) Cobranza de créditos y otras obligaciones a favor de las empresas.
- b) Permitir a los clientes el retiro de dinero de sus cuentas.
- c) Desembolsos de créditos personales otorgados por la empresa.
- d) Pago de Órdenes de Pago.
- e) Transferencias de fondos.
- f) Pago de giros.
- g) Recibir depósitos en efectivo en cuentas del cliente o de terceros.
- h) Operaciones de cambio de divisas en dólares.
- i) Apertura y cierre de cuentas básicas.
- j) Recaudos de servicios y cobranzas en general.
- k) Recepción de pagos a entidades del Estado por orden de los usuarios.
- l) Pago de remesas remitidas desde el exterior.
- m) Apertura y cierre de cuentas de dinero electrónico simplificadas, con excepción de las correspondientes a menores de edad.
- n) Operaciones con dinero electrónico, descritas en el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico.
- o) Entrega y activación de soportes emitidos por el emisor para uso de cuentas simplificadas de dinero electrónico.
- p) Comercialización de microseguros y seguros masivos.<sup>1</sup>
- q) Otros servicios, previa conformidad de esta Superintendencia, para lo cual deberán describir las características del servicio a brindar, y adjuntar el informe de evaluación de riesgos elaborado por la Unidad de Riesgos de la empresa.

---

<sup>1</sup> Literal modificado por Resolución SBS N° 1121-2017, publicada con fecha 18.03.2017.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

Asimismo, en el marco del régimen general de debida diligencia en el conocimiento del cliente, y bajo responsabilidad de las empresas, mediante cajeros corresponsales podrán recibir solicitudes de personas naturales respecto a la apertura de cuentas de depósitos a la vista, a plazo y de ahorros, así como solicitudes de créditos personales, las cuales serán remitidas por el cajero corresponsal a la empresa, conforme a los procedimientos acordados entre ambas partes.

Las empresas, podrán realizar publicidad y entregar información que facilite la apertura de cuentas de depósitos distintas de cuentas básicas, cuentas de dinero electrónico generales, así como concesión de créditos, en forma posterior en las oficinas de la empresa.

Las operaciones que se realicen mediante cajeros corresponsales deberán ser aquellas que impliquen abonos y/o cargos automáticos en cuentas y/o líneas de crédito, según corresponda, sin que requieran conciliaciones o verificaciones distintas a aquellas que se realicen en terminales electrónicos que estén interconectados con la empresa. En el caso de apertura de cuentas básicas o cuentas de dinero electrónico simplificadas, las empresas, según corresponda, podrán establecer mecanismos complementarios según sea requerido.

La Superintendencia podrá autorizar operaciones que sigan otro esquema operativo o utilicen otras modalidades de prestación de servicios, si considera que los controles a ser aplicados permiten administrar adecuadamente los riesgos asociados; caso en el que se proveerá información detallada acerca de la modalidad propuesta, y se adjuntará los informes preparados por la Unidad de Riesgos.

Las empresas deberán establecer límites para la prestación de los servicios que se acuerden a través de los cajeros corresponsales, los que deberán ser prudentes y estar en relación con el movimiento de efectivo propio del operador. Dichos límites deberán ser establecidos por persona y por tipo de transacción, de ser el caso.

#### **Artículo 6°.- Operatividad de operadores y agregadores**

Los operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales podrán operar con varias empresas.

Los operadores de cajeros corresponsales deberán mantener en los locales de los cajeros alguna señalización visible al público, que muestre de forma clara su condición de operador de cajero corresponsal de la empresa que opera a través ellos.

#### **Artículo 7°.- Registro y difusión**

Las empresas deberán mantener un registro actualizado de los operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales, así como de los cajeros corresponsales con los que operan, incluyendo: datos de identificación del operador y del agregador (en caso corresponda), ubicación y dirección exacta de los cajeros corresponsales, ámbito geográfico donde operan cuando sean móviles, operaciones permitidas, entre otros.

Las empresas deberán contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y dirección exacta y servicios que presten los cajeros corresponsales. Como mínimo, deberán publicar en su página web, aquella información del citado registro que permita a los usuarios la identificación de los cajeros corresponsales autorizados a través de los cuales puede operar.



#### **Artículo 8°.- Otras modalidades de cajero corresponsal**

La Superintendencia podrá autorizar otras modalidades de funcionamiento de cajero corresponsal con características distintas a las señaladas en el artículo 3° de la presente norma, previa evaluación de los controles a ser aplicados para una adecuada administración de los riesgos asociados. Para ello las empresas deberán proveer información detallada acerca de la modalidad propuesta, y adjuntar los informes preparados por la Unidad de Riesgos.

#### **Artículo 9°.- Gestión del canal cajero corresponsal**

Las empresas que operen y utilicen el canal cajero corresponsal deberán cumplir lo siguiente:

1. Las empresas deben desarrollar e implementar políticas y procedimientos para seleccionar a los operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales con los cuales suscribirán contratos para la provisión de dichos servicios. Para ello, deberán establecer criterios de evaluación que consideren, entre otros, los siguientes aspectos, siempre que sean aplicables:
  - a) Situación financiera, lo que incluye como mínimo, no haber sido clasificado, en su condición de deudor, en las categorías de Deficiente, Dudoso o Pérdida en el sistema financiero.
  - b) Liquidez necesaria de los operadores para realizar operaciones con efectivo.
  - c) Reputación.
  - d) Infraestructura física, técnica y de recursos humanos adecuada, así como la seguridad de los establecimientos donde se brindarán los servicios.

El cumplimiento de los requisitos definidos por la empresa para la selección de operadores y agregadores de operadores de cajeros corresponsales deberá ser monitoreado periódicamente.

2. La empresa deberá proporcionar manuales operativos a las personas naturales y/o jurídicas que operarán los cajeros corresponsales, y que sean necesarios para la adecuada prestación de servicios a los clientes y que deberán incluir los límites establecidos.
3. La empresa deberá proporcionar debida capacitación a las personas involucradas en la operación de los cajeros corresponsales para desarrollar adecuadamente las operaciones y servicios acordados, que incluyan al menos los aspectos referidos a la adecuada identificación y atención de los clientes, confidencialidad de la información y secreto bancario.
4. Se deberá implementar medidas que controlen el riesgo operacional y el riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; asimismo, se deberá establecer en el contrato las responsabilidades que serán asumidas por las personas naturales y/o jurídicas que operarán el cajero corresponsal.
5. La empresa deberá contar con mecanismos que permitan a su clientela o usuarios identificar adecuadamente al cajero corresponsal, así como informar sobre los servicios que prestan a través de ellos.

#### **Artículo 10°.- Autorización para operar con cajeros corresponsales**

Las empresas que deseen obtener autorización para operar con cajeros corresponsales, deben presentar una solicitud de autorización a esta Superintendencia, adjuntando la información señalada a continuación:



- a) Copia del acta del Directorio donde conste la decisión de suscribir contratos de cajeros corresponsales.
- b) Plan de negocios para el desarrollo e implementación de cajeros corresponsales, en el cual debe señalarse la estrategia de implementación, los servicios a ser brindados, límites internos a ser aplicados de ser el caso, cobertura geográfica inicial y proyectada, criterios de selección de los cajeros, esquema tecnológico a ser utilizado, entre otros aspectos.
- c) Las políticas y procedimientos aplicables a la prestación de servicios a través de cajeros corresponsales.
- d) Copia del Informe de la Unidad de Riesgos o equivalente que contenga la evaluación de los riesgos asociados a las operaciones que se brindarán a través de cajeros corresponsales y determinación de las medidas que se tomarán para controlar los riesgos identificados, de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Las modificaciones estatutarias de la empresa, de ser pertinente.

La autorización de la Superintendencia se otorga una sola vez.

### **CAPITULO III** **ESTABLECIMIENTOS DE OPERACIONES BASICAS**

#### **Artículo 11°.- Establecimientos de operaciones básicas (EOB)**

Los establecimientos de operaciones básicas (EOB) son establecimientos fijos o móviles, operados por la propia empresa, en los cuales solo se pueden realizar las operaciones permitidas a los cajeros corresponsales.

#### **Artículo 12°.- Operaciones**

Mediante los EOB, las empresas podrán realizar las operaciones señaladas en el primer párrafo del artículo 5° del presente reglamento, según corresponda a las operaciones que se encuentran autorizadas a realizar.

En el marco del régimen general de debida diligencia en el conocimiento del cliente, mediante establecimientos de operaciones básicas, las empresas podrán recibir solicitudes de personas naturales respecto a la apertura de cuentas de depósitos a la vista, a plazo y de ahorros, así como solicitudes de créditos personales, las cuales serán remitidas a las oficinas de la empresa.

Las empresas podrán realizar en los EOB, publicidad y entregar información que facilite la apertura de cuentas de depósitos distintas de cuentas básicas, cuentas de dinero electrónico generales, así como concesión de créditos, en forma posterior en sus oficinas.

Las operaciones que se realicen mediante EOB deberán ser aquellas que impliquen abonos y/o cargos automáticos en cuentas y/o líneas de crédito, según corresponda, sin que requieran conciliaciones o verificaciones distintas a aquellas que se realicen en terminales electrónicos que estén interconectados con la empresa. En el caso de apertura de cuentas básicas o cuentas de dinero electrónico simplificadas, las empresas podrán establecer mecanismos complementarios según sea requerido.

La Superintendencia podrá autorizar operaciones que sigan otro esquema operativo o utilicen otras modalidades de prestación de servicios, si considera que los controles a ser aplicados permiten



administrar adecuadamente los riesgos asociados; caso en el que se proveerá información detallada acerca de la modalidad propuesta, y se adjuntará los informes preparados por la Unidad de Riesgos.

Las empresas deberán establecer límites para la prestación de los servicios a través de los EOB, en concordancia con las operaciones permitidas a estos establecimientos. Dichos límites deberán ser establecidos por persona y por tipo de transacción, de ser el caso.

Las empresas deberán contar con información del número y monto de transacciones realizadas, por tipo de servicio prestado a través de cada EOB, así como monitorear el efectivo cumplimiento de límites y otras medidas prudenciales establecidas según el caso.

#### **Artículo 13°.- Difusión**

Las empresas deberán contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y dirección exacta y servicios que presten los EOB. Como mínimo, deberán publicar en su página web la relación de sus EOB, ubicación y dirección exacta, ámbito geográfico donde operan cuando sean móviles y operaciones permitidas, con sus correspondientes límites.

#### **Artículo 14°.- Autorización para operar con establecimientos de operaciones básicas.**

Las empresas que deseen obtener autorización para operar con EOB, deben presentar una solicitud de autorización a esta Superintendencia, que se otorga una sola vez, adjuntando la siguiente información:

- a) Copia del acta del Directorio donde conste la decisión de operar con establecimientos de operaciones básicas.
- b) Plan de negocios para el desarrollo e implementación de establecimientos de operaciones básicas, en el cual debe señalarse la estrategia de implementación, características de diferenciación con las oficinas, los servicios a ser brindados, límites internos de prestación de servicios a ser aplicados de ser el caso, tamaño, personal e infraestructura de los puntos de atención, cobertura geográfica inicial y proyectada, esquema tecnológico a ser utilizado, entre otros aspectos.
- c) Las políticas y procedimientos aplicables a la prestación de servicios a través de establecimientos de operaciones básicas.
- d) Copia del Informe de la Unidad de Riesgos o equivalente que contenga la evaluación de los riesgos asociados a las operaciones que se brindarán a través de establecimientos de operaciones básicas y determinación de las medidas que se tomarán para controlar los riesgos identificados, de acuerdo con la normativa vigente.
- e) Las modificaciones estatutarias de la empresa, de ser pertinente.

### **CAPÍTULO IV CAJEROS AUTOMÁTICOS**

#### **Artículo 15°.- Definición**

Los cajeros automáticos son dispositivos electrónicos que están interconectados con una empresa, que le permite brindar diversas operaciones y servicios a los usuarios mediante la utilización de tarjetas de crédito, de débito u otros mecanismos de identificación que requieran el empleo de firmas electrónicas o similares, según el procedimiento establecido por la empresa, debidamente comunicado al cliente y aceptado por este.



## **CAPÍTULO V**

### **INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA**

#### **Artículo 16°.- Remisión de información**

Las empresas comunicarán periódicamente a esta Superintendencia el número de cajeros automáticos, cajeros corresponsales y establecimientos de operaciones básicas que mantienen, según corresponda, conforme los formatos electrónicos que para tal efecto se establezca.

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **Primera.- Implementación de autorizaciones**

Cuando transcurra más de un (1) año calendario, contado a partir de la fecha de la correspondiente resolución autoritativa, sin que se implemente la respectiva autorización, esta quedará sin efecto.

#### **Segunda.- Incremento significativo en límites**

Para el caso de empresas autorizadas para abrir establecimientos de operaciones básicas y cajeros corresponsales, en el caso que se produzca un incremento significativo en los límites de prestación de servicios informados a esta Superintendencia, este debe ser considerado un cambio importante en el ambiente operativo. En consecuencia, debe realizarse una evaluación de riesgos conforme lo establecido en la Circular N° G-165-2012, relativa al "Informe de riesgos por nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático" y ser informado a esta Superintendencia. Se considera "incremento significativo" todo incremento mayor al 100% del límite informado a la Superintendencia.

#### **Tercera.- Empresas con autorización para operar cajeros corresponsales**

Lo dispuesto en el artículo 10° del presente Reglamento no resulta aplicable para aquellas empresas que a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma cuenten con autorización para operar con cajeros corresponsales.

**Artículo Segundo.-** Modificar el Reporte N° 30 del Capítulo V "Información Complementaria" del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 895-98 y sus normas modificatorias y complementarias, conforme al formato que se muestra en el Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución, y se publica en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

**Artículo Tercero.-** Incorporar en el artículo 14° del "Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico", aprobado mediante Resolución SBS N° 6284-2013, como información que deben remitir las EEDs, al Reporte N° 30 "Cajeros Automáticos, Establecimientos de Operaciones Básicas y Cajeros Corresponsales" del Capítulo V "Información Complementaria" del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero".

**Artículo Cuarto.-** Incorporar el procedimiento N° 166 "Autorización para operar con establecimientos de operaciones básicas" y modificar el procedimiento N° 109 "Autorización para operar con cajeros corresponsales" del Texto Único de Procedimientos Administrativos de esta Superintendencia, aprobado por la Resolución SBS N° 3082-2011, cuyo texto





**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

se adjunta a la presente Resolución, y se publica de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091. (Portal institucional [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)).

**Artículo Quinto.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”, con la excepción de la nueva versión del Reporte N° 30 que se aprueba en el artículo segundo de la presente resolución, que regirá a partir de la información correspondiente a diciembre de 2015.

Regístrese, comuníquese y publíquese

**DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras privadas de Fondos de Pensiones